บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. วิธีการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสม (Mixed method research) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยทำการวิจัยเชิงปริมาณก่อน จากนั้นจึงทำการวิจัยเชิงคุณภาพอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และน่าเชื่อถือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 175 แห่ง จำแนกตามตำแหน่ง รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร ในแต่ละอำเภอ

อำเภอ	จำนวน รพ.สต.(แห่ง)
1. กันทรวิชัย	14
2. กุดรัง	8
3. แกดำ	7
4. โกสุมพิสัย	20
5. ชื่นชม	6
6. เชียงยืน	10
7. นาเชือก	12
8. นาดูน	12
9. บรบือ	17
10. พยัคฆภูมิพิสัย	20
11. เมือง	17
12. ยางสีสุราช	10
13.วาปีปทุม	22
รวม	**175**

ที่มา : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม (2555 : 12)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้ตารางสำเร็จรูปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี และ มอร์แกน (Krejcie & Morgan. 1970 : 608) ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม รวม 175 แห่ง ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 121 แห่ง

จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยกำหนดให้มีกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ของแต่ละอำเภอ ทุกอำเภอ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

โดยใช้สูตร $n_I = \frac{Ni \times n}{N}$

โดยที่ n_I แทน จำนวนตัวอย่าง

Ni แทน จำนวนประชากรในแต่ละอำเภอ

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

3. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 121 แห่ง รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างในแต่ละอำเภอ

อำเภอ	จำนวนประชากร รพ.สต. (แห่ง)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของ รพ.สต.(แห่ง)
1. กันทรวิชัย	14	10
2. กุดรัง	8	5
3. แกดำ	7	5
4.โกสุมพิสัย	20	14
5. ชื่นชม	6	4
6. เชียงยืน	10	7
7. นาเชือก	12	8
8. นาดูน	12	8
9. บรบือ	17	12
10. พยัคฆภูมิพิสัย	20	14
11. เมือง	17	12
12. ยางสีสุราช	10	7
13.วาปีปทุม	22	15
รวม	**175**	**121**

ที่มา : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม (2555 : 14)

จากนั้นดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยการนำรายชื่อกลุ่มตัวอย่างคือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ทำเป็นสลากใส่กล่องที่เตรียมไว้ ครบทุกแห่ง หยิบฉลากที่ละใบ ได้ใบใดจดบันทึกไว้ แล้วนำสลากกลับคืนกล่อง เพื่อให้ทุกรายชื่อของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม มีโอกาสถูกเลือกเท่ากัน ดำเนินการเช่นนี้จนได้ครบจำนวน ในการตอบแบบสอบถามในนามของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลผู้ตอบแบบสอบถามคือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก โดยใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง บุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 15 คน ดังนี้

3.1.1 กลุ่มที่ 1 บุคลากรจากหน่วยงานกำกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม โดยตรง คือ จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 6 คน จำแนกเป็น

1) หัวหน้ากลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 2 คน
2) สาธารณสุขอำเภอ จำนวน 2 คน
3) ผู้อำนวยการโรงพยาบาล จำนวน 2 คน

3.1.2 กลุ่มที่ 2 บุคลากรจากหน่วยงานปฏิบัติการ เป็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 3 คน จำแนกเป็น

3.1.3 กลุ่มที่ 3 บุคลากรที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 3 คน จำแนกเป็น

1) นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 1 คน
2) กำนันหรือผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 1 คน
3) ประธานอาสาสมัครสาธารณสุข จำนวน 1 คน
4) กลุ่มที่ 4 นักวิชาการ จำนวน 3 คน

จำแนกเป็น

4.1) นักวิชาการสาธารณสุขใน สสจ. จำนวน 1 คน
4.2) นักวิชาการสาธารณสุขใน สสอ. จำนวน 1 คน
4.3) นักวิชาการสาธารณสุขใน รพช. จำนวน 1 คน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพผู้วิจัยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือ ดังนี้

1. เครื่องมือเชิงปริมาณ

1.1 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามปลายปิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 60 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ เพื่อประเมินว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นตรงกับข้อความในแบบสอบถามมากน้อยเพียงใด มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5	เท่ากับ	มากที่สุด (มีค่าความหมายร้อยละ 81-100)
4	เท่ากับ	มาก (มีค่าความหมายร้อยละ 61-80)
3	เท่ากับ	ปานกลาง (มีค่าความหมายร้อยละ 41-60)
2	เท่ากับ	น้อย (มีค่าความหมายร้อยละ 21-40)
1	เท่ากับ	น้อยที่สุด (มีค่าความหมายร้อยละ 0-20)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การแปลผลการให้คะแนนรายด้านและโดยภาพรวม โดยให้คะแนนแบบสอบถามปัจจัยในการปฏิบัติงานนำมาแบ่งระดับปัจจัยที่มีส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม เป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ปานกลาง และสูง ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินปัจจัยที่มีส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้เกณฑ์ของเบสต์ (Best. 1977 ; อ้างถึงใน ประเสริฐ บินคะตุ และไพจิตร ศิริมงคล. 2549 : 29) โดยใช้คะแนนสูงสุด ลบด้วยคะแนนต่ำสุดและหารด้วย จำนวนกลุ่ม หรือระดับที่ต้องการแบ่ง ซึ่งกำหนดให้แบ่งเป็น 3 ระดับ ตามช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับของการวัด}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

ปัจจัยที่ส่งผลระดับต่ำ	ช่วงคะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 2.33
ปัจจัยที่ส่งผลระดับปานกลาง	ช่วงคะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.34 - 3.67
ปัจจัยที่ส่งผลระดับสูง	ช่วงคะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.68 - 5.00

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน ได้แก่ 1) รพ.สต. มีสมรรถนะและบรรยากาศเอื้ออำนวย 2) รพ.สต.มีระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ 3) ภาคีทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุน และ 4) ชุมชนเข้มแข็งประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ได้ จำนวน 28 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ เพื่อประเมินว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นตรงกับข้อความในแบบสอบถามมากน้อยเพียงใด มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5	เท่ากับ	มากที่สุด (มีค่าความหมายร้อยละ 81-100)
4	เท่ากับ	มาก (มีค่าความหมายร้อยละ 61-80)
3	เท่ากับ	ปานกลาง (มีค่าความหมายร้อยละ 41-60)
2	เท่ากับ	น้อย (มีค่าความหมายร้อยละ 21-40)
1	เท่ากับ	น้อยที่สุด (มีค่าความหมายร้อยละ 0-20)

การแปลผลการให้คะแนนรายด้านและโดยภาพรวม โดยให้คะแนนแบบสอบถามปัจจัยในการปฏิบัติงานนำมาแบ่งระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม เป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ปานกลาง และสูง ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้เกณฑ์ของเบสต์ (Best. 1977 ; อ้างถึงใน ประเสริฐ บินคะตุ และไพจิตร ศิริมงคล. 2549 : 29) โดยใช้คะแนนสูงสุด ลบด้วยคะแนนต่ำสุดและหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับที่ต้องการแบ่ง ซึ่งกำหนดให้แบ่งเป็น 3 ระดับ ตามช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับของการวัด}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

คุณภาพการบริการระดับต่ำ	ช่วงคะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 2.33
คุณภาพการบริการระดับปานกลาง	ช่วงคะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.34 - 3.67
คุณภาพการบริการระดับสูง	ช่วงคะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.68 - 5.00

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

2.2 กำหนดขอบเขตของคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

2.3 สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

2.4 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบแก้ไข และเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแบบสอบถาม

2.5 ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำเสนอแนะของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

3.1 การหาความเที่ยงตรงของเชิงเนื้อหา (Content Validity)

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณา และทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา ภาษา และการวัดผลประเมินผล โดยวิธีพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency หรือ IOC) โดยกำหนดคะแนนดังนี้ (ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ. 2549 : 65)

+1 เท่ากับ เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะนิยามศัพท์

0 เท่ากับ เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะนิยามศัพท์หรือไม่

-1 เท่ากับ เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่ได้เป็นตัวแทนลักษณะนิยามศัพท์ นั้น

สำหรับผลการวิเคราะห์มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.66-1.00 แสดงว่าค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าอยู่ในเกณฑ์ทุกข้อโดยมีผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

3.1.1 ดร.นฤมล เอนกวิทย์ วุฒิการศึกษาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอน ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบด้านเนื้อหา

3.1.2 ผศ.ดร.ไพศาล วรคำ วุฒิการศึกษาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบด้านการวัดและการประเมินผล

3.1.3 ผศ.ดร.กัลยา กุลสุวรรณ วุฒิการศึกษาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาภาษาไทย ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบด้านภาษา

3.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

3.2.1 นำแบบสอบถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .66 - 1.00 ไปทดลองใช้ (Try out) กับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอเมือง และอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 30 แห่ง

3.2.2 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยหาค่าประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach. (1990 ; อ้างถึงใน นิศารัตน์ ศิลปะเดช. 2542 : 144) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .914

เครื่องมือเชิงคุณภาพ

เครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Structure In-dept Interview) เพื่อศึกษา การพัฒนาคุณภาพการบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

1. การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่เป็นข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ (Interview) มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1.1 ศึกษาแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับ การพัฒนาคุณภาพการบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

1.2 ร่างข้อคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาชี้แนะปรับปรุงหรือแก้ไข

2. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์และเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พิจารณาความสมบูรณ์

2.2 นำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องสมบูรณ์และนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบวิธีการเก็บข้อมูลที่มีความหลากหลาย เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สมบูรณ์และมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง โดยมีวิธีการ ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1.1 ขอหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม เพื่อขอความร่วมมือเก็บรวบรวมข้อมูลกับ กลุ่มตัวอย่าง

1.2 ผู้วิจัยแต่งตั้งผู้ช่วยผู้วิจัยอำเภอละ 1 คน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยจะชี้แจงวิธีการและขั้นตอนให้กับผู้ช่วยผู้วิจัย ก่อนลงมือเก็บข้อมูล

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

2.1 การสัมภาษณ์ (Interview) การวิจัยครั้งนี้ใช้ทั้งการสัมภาษณ์แบบกึ่งทางการ (Semi-formal interview) และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal interview) คำถามที่ใช้จะเป็นเพียงแนวทางในการสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ขั้นเตรียมการสัมภาษณ์

1) ศึกษาประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

2) นัดหมายวัน เวลาที่จะสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

3) เตรียมเครื่องบันทึกเสียง สมุดจดบันทึกและอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อมก่อนดำเนินการสัมภาษณ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขั้นดำเนินการสัมภาษณ์

1. ก่อนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อสร้างความเป็นกันเอง แจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ และขออนุญาตใช้เครื่องบันทึกเสียงในขณะสัมภาษณ์ หากผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ประสงค์จะให้บันทึกเสียงในช่วงใด ผู้วิจัยจะไม่บันทึก รวมทั้งการเก็บข้อมูลเป็นความลับ

2. เริ่มดำเนินการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการสนทนา เรียงตามลำดับของข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยการเชื่อมโยงคำตอบให้ตรงตามประเด็นที่ต้องการจนครบทุกประเด็น

3. ขั้นตอนหลังการสัมภาษณ์ ใช้เวลาหลังการสัมภาษณ์จดรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งที่ได้บันทึกในขณะสัมภาษณ์ ข้อสังเกตต่าง ๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ การให้ข้อมูล

4. ขั้นตอนการตรวจสอบรูปแบบ (Model) ผู้วิจัยนำรูปแบบไปให้กลุ่มตัวอย่างที่สัมภาษณ์ได้วิพากษ์รูปแบบที่สร้างขึ้น แล้วจึงนำไปปรับปรุงเป็นรูปแบบที่สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด

1.2 ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

1.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม 3 ด้าน โดยใช้สถิติการหาความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียรสัน (Pearson Product Moment Correlation) โดยเกณฑ์การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ หาค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลย ดังตารางที่ 3 (เดชาวุธ นิตยสุทธิ. 2554 : 21)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 3 ค่าระดับของความสัมพันธ์

ค่า r	ระดับของความสัมพันธ์
r มากกว่าหรือเท่ากับ 0.80	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
r น้อยกว่า 0.80 แต่มากกว่าหรือเท่ากับ 0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
r น้อยกว่า 0.60 แต่มากกว่าหรือเท่ากับ 0.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
r น้อยกว่า 0.40แต่มากกว่าหรือเท่ากับ 0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
r น้อยกว่า 0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

1.4 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้สถิติพหุคูณถดถอยเชิงเส้น(Multiple linear regression) โดยวิธี Stepwise ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

2.1 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึกและบันทึกเสียงในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Inductive analysis) โดยกำหนดขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

2.2 นำข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียงในรูปแบบของข้อความโดยการจัดกลุ่มประเด็น (Grouping)

2.3 ทำการวิเคราะห์ตามประเด็นของข้อมูล โดยการอธิบายความ (Explanation) และการตีความข้อมูล(Interpretation)ที่ได้โดยเชื่อมโยงกับทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์

2.4 อภิปรายผลพร้อมพรรณนาความ (Description) ข้อมูลตามทฤษฎีและปรากฏการณ์เพื่อสร้างข้อสรุปและข้อเสนอแนะ

2.5 ผู้วิจัยสร้างตัวแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม และนำตัวแบบไปให้กลุ่มตัวอย่างที่สัมภาษณ์ได้วิพากษ์ตัวแบบที่สร้างขึ้น โดยการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

5.2.6 ปรับปรุงแก้ไขตามที่กลุ่มตัวอย่างที่สัมภาษณ์ได้วิพากษ์ เพื่อสร้างตัวแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ที่สมบูรณ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM RAJABHAT UNIVERSITY

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ โดยใช้วิธีหาค่าความเชื่อมั่นจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

2. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ระดับคุณภาพ การบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. สถิติเชิงตีความ (Inference Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่ออ้างอิงประชากรซึ่งผู้วิจัยจะใช้สถิติหลักเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) โดยวิธี Stepwise ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ และข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ ใช้วิธีวิเคราะห์แบบอุปนัย (Inductive analysis)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY